

CÓDIGO DE ÉTICA

**SUBGERENCIA DE
RECURSOS HUMANOS**

BANCOESTADO CONTACTO 24 HORAS S.A.



CONTENIDOS

CAPITULO I :

DECLARACIONES BÁSICAS Y ALCANCES

- Descripción de BancoEstado Contacto 24 Horas S.A
- Valores Corporativos
- Contribución y Compromiso
- Finalidad y alcance del Código de Ética
- Definiciones básicas de ética
- Cumplimiento de este Código

CAPITULO III :

RELACIONES INTERNAS

- Marco valórico de las relaciones internas
- Comportamiento interno
- Trato no discriminatorio entre trabajadores y clientes
- Relaciones entre Trabajadores
- Cuidado de los bienes y del nombre de la empresa
- Propiedad intelectual de producciones y procedimientos
- Relaciones de parentezco

CAPITULO V:

CONFLICTO DE INTERESES

- Criterio general sobre el conflicto
- Relaciones con proveedores
- Honestidad e independencias en la relación con los clientes
- Tratos especiales y regalos
- Adquisición de bienes
- Gestiones en favor de relacionados
- Empleos externos y compatibilidad
- Cargos de representación popular

CAPITULO VII :

PROCEDIMIENTOS Y SANCIONES

- Cumplimiento de normas e infracciones
- Sanciones

CAPITULO II :

RELACIONES CON EL CLIENTE Y TERCEROS

- Orientación al cliente
- Conocimiento de los clientes y del negocio
- Calidad de la información
- Privacidad e información confidencial
- Información sobre BancoEstado Contacto 24Horas S.A.
- Intereses Personales, de Banco Estado y de los clientes

CAPITULO IV :

RESPONSABILIDADES INDIVIDUALES

- Consumo de alcohol y drogas ilícitas
- Realización de actividades extraprogramáticas
- Presiones e indebidas y conductas indeseadas
- Manejo de obligaciones patrimoniales
- Declaraciones de patrimonio
- Seguridad de la Información y Protección del Conocimiento
- Relaciones Interpersonales
- Comportamiento Financiero

CAPITULO VI :

LEY N° 20.393 RESPONSABILIDAD PENAL DE LAS PERSONAS JURÍDICAS

- Marco Normativo

CAPITULO VIII :

ASPECTOS DE TELETRABAJO

- Definición de Teletrabajo
- Acciones para el buen cumplimiento
- La ética del trabajador orientado al Teletrabajo
- La ética para la empresa orientada al Teletrabajo

CAPITULO I

DECLARACIONES BÁSICAS Y ALCANCES

DESCRIPCIÓN: BancoEstado Contacto 24 Horas S.A, es un centro de contacto que funciona como empresa filial de la Corporación BancoEstado, que ofrece un servicio de atención al cliente no presencial con cobertura nacional e internacional de información a sus clientes vía telefónica e Internet, siendo esta una organización que funciona bajo la figura de una sociedad de apoyo al giro de esta entidad bancaria, y que está bajo la regulación de la Superintendencia de Bancos e Instituciones Financieras de Chile. Actualmente entrega servicios de Post Venta, Web, Servicios Específicos y Venta no presencial, en una distribución de 24*7, es decir, 24 horas al día, los 7 días a la semana.

- **Misión** : Entregar soluciones a los usuarios y clientes de BancoEstado con interacciones oportunas de excelencia y calidad, contribuyendo al crecimiento y consolidación de éste, en el mercado financiero nacional.
- **Visión** : Queremos ser los mejores en el ámbito de la atención no presencial de servicios financieros, consolidándonos como un aliado estratégico de BancoEstado, con un equipo de alto desempeño, en un grato ambiente laboral y contribuyendo al crecimiento y desarrollo local.

VALORES CORPORATIVOS: Los valores corporativos de BancoEstado Contacto 24 Horas S.A. se traducen en 5 condiciones las cuales son:

- **Conducta Ética:** Actuamos con profesionalismo, honestidad, solidaridad, integridad moral y lealtad.
- **Excelencia:** Desarrollamos un trabajo de calidad que refleja resultados satisfactorios y acordes a los requerimientos de nuestros clientes internos y externos.
- **Respeto:** Escuchamos, entendemos y valoramos al otro, buscando armonía en las relaciones Interpersonales con los clientes y compañeros de equipo.
- **Compromiso:** Somos responsables del desarrollo y crecimiento de la empresa y de todos quienes la componen.
- **Equidad:** Aseguramos las oportunidades de desarrollo sobre la base de las competencias, mérito y la aportación profesional.

Por consiguiente, con pleno respeto de su objeto y giro financiero, cumple su rol de empresa pública bancarizando todos los lugares y segmentos sociales que requieren atención y favoreciendo con especial énfasis aquellas actividades productivas y comerciales de alto impacto social, cultural y medioambiental.

CONTRIBUCIÓN Y COMPROMISO : BancoEstado Contacto 24 Horas S.A. ha realizado y seguirá realizando un consistente y relevante esfuerzo por favorecer el desarrollo económico y social de la comuna de Lota y sus alrededores, empresa que ha surgido como reconversión laboral producto del cierre de las minas de carbón. Hoy el compromiso esta en seguir desarrollando una fuente laboral para todas las personas que cuenten con habilidades y competencias necesarias para ejercer su labor en un centro de contacto que permitirá aportar desde la atención no presencial las distintas solicitudes de los Clientes de Banco Estado a través de una atención de excelencia y de calidad.

El presente Código de Ética es una invitación a vivir y poner en práctica los valores y principios de BancoEstado y de BancoEstado Contacto 24 Horas S.A. que lo distinguen en la industria bancaria como empresa pública al servicio de todos los chilenos y en ese sentido, constituye una herramienta útil y necesaria como guía de las decisiones y comportamientos para todos cuantos forman parte de esta institución, que está llamada a cumplir con fidelidad su misión en cada una de las circunstancias históricas de nuestra patria.

FINALIDAD Y ALCANCE DEL CÓDIGO DE ÉTICA: El presente documento, constituye una orientación y guía para todos los trabajadores de BancoEstado Contacto 24 Horas S.A. y quienes no formando parte de la empresa colaboran en su gestión, destinado a aportarles principios, valores y directrices generales de acción que servirán de guía, que les permitirá desempeñarse en sus respectivas funciones con los más altos estándares éticos de probidad y honestidad y con plena sujeción a las disposiciones legales, normativas que regulan la industria bancaria y reglamento interno vigente, posibilitando y contribuyendo a que el Centro de Contacto pueda cumplir con su labor de apoyo directo a la corporación Banco Estado. En la expresión “Trabajador” se entenderá incluir

tanto al personal dependiente como a los colaboradores y miembros no dependientes de la empresa, relacionados a éstos por alguna forma de contrato.

Es deber de toda persona que presta servicios en o para la Empresa, obrar con responsabilidad, lealtad y honestidad, cuidando el bien de la empresa y los intereses de los clientes, cuidando y garantizando la seguridad de la información a través de una atención de la calidad y la eficiencia de los servicios que se le ofrecen. En los contratos de servicios que se establezcan con empresas externas, éstas se verán en la obligación de hacer extensivas las disposiciones del presente Código, al personal involucrado en los servicios prestados a la Empresa.

CUMPLIMIENTO DE ESTE CÓDIGO: Las normas de este Código son obligatorias para todos los trabajadores de la Empresa, cualquiera sea su posición jerárquica, y orientarán, en lo que corresponda, a los trabajadores de las empresas que le prestan servicios y a todo aquél que se relacione con “La Empresa” a través de un contrato, honorarios y/o convenios. Lo anterior, no exime de responsabilidad a las jefaturas de disponer de una apreciación permanente sobre el cumplimiento por parte de sus colaboradores de las disposiciones establecidas en este instrumento, y de representar cualquiera inobservancia a la persona afectada, al superior jerárquico y a la Unidad de Riesgo Operacional quien es la encargada de velar por el cumplimiento de las normas que aquí se establecen, y se encargará de dar la adecuada difusión a este Código de Ética proporcionando a cada trabajador un ejemplar del mismo.

- A- **Obligación de conocer, entender y cumplir:** Todo Trabajador de la Empresa tiene la obligación de conocer, entender y cumplir con este Código de Ética. El incumplimiento con el código podría resultar en riesgos importantes para empresa y para sus integrantes, y por lo tanto será objeto de acciones disciplinarias individuales, que podrían llegar hasta el alejamiento del individuo de la Empresa.

- B- **Obligación de reportar :** El código de ética está diseñado para educar y favorecer un ambiente donde las comunicaciones sobre temas éticos sean abiertas y donde las consultas sobre su cumplimiento sean fomentadas, y para proveer a todo el personal con un entendimiento razonable de cómo identificar y reportar potenciales violaciones. Cada integrante de la Empresa es responsable de hacerse cargo, ya sea reportando o consultando, de situaciones fraudulentas o ilegales, o situaciones no éticas que pudieran conocer. Si observa, o llega a su conocimiento, una situación potencialmente fraudulenta, ilegal o no ética, o que represente alguna violación de las políticas de la Empresa, ya sea cometida por otro colega, cliente, proveedor, o asociado en su relación de negocios con la Empresa, es su responsabilidad reportar las circunstancias a través de una canal apropiado, y de cooperar con la investigación.

- C- **Gestión de reporte :** Para ser asistido en materias de ética y cumplimiento usted debe contactar en primera instancia su supervisor directo o su jefatura funcional. Si ellos no pueden o no están en capacidad de resolver el tema (o si se siente incómodo discutiendo la situación con ellos), usted debe buscar asistencia de otras personas, como:

Recursos Humanos- Encargado de Ética- Comité de Ética.

DEFINICIONES BÁSICAS : Estas definiciones permitan entender, comprender y relacionar los conceptos de este código, con el fin de asegurar la línea y directriz de este código.

- **Ética:** La ética es la disciplina que busca fundamentar racionalmente lo que debemos hacer para lograr el perfeccionamiento de cada ser humano, de cada organización y del conjunto de la sociedad.

- **Principios éticos:** Son aquellos imperativos que garantizan la dignidad de la persona y refieren, en particular al deber de respetar la libertad del otro, sea persona u organización, al deber de considerar al otro en igualdad de oportunidades para ejercer su autonomía, y en su igualdad de oportunidades (Principio de Beneficencia o imperativo de “hacer el bien”).

- **Normas éticas:** Son imperativos que ayudan a que los principios éticos puedan llevarse a la práctica en particular al deber de informar verazmente a todos los individuos y organizaciones (norma de veracidad), al

respeto a la intimidad o privacidad de los individuos y organizaciones (norma de confidencialidad) y al cumplimiento de los acuerdos o lealtad a las promesas (norma de fidelidad a las promesas).

- **Honestidad, honradez, integridad, probidad, rectitud:** Son conceptos sinónimos o intercambiables. Aunque su origen etimológico sea diverso, todos aluden a la persona que dice la verdad, no engaña, no tiene intenciones ocultas sino un comportamiento veraz y recto, del que puede sentirse honrado.
- **Veracidad :** Se entiende como la manifestación al otro de los datos o informaciones que tiene derecho a saber para tomar sus propias decisiones, con libertad. Es mucho más que evitar “decir algo falso”. La norma de veracidad obliga a no omitir ninguna información relevante para que el interlocutor ejerza sus verdaderos derechos.
- **Intimidad:** Es el reducto más exclusivo y propio de la persona. Está constituido por todos los datos biográficos, psicológicos, médicos, financieros, afectivos, religiosos o sociales que configuran el modo de ser de una persona. Toda persona tiene derecho a ser respetada en su intimidad y a preservar la confidencialidad de los datos que le pertenecen. En contrapartida, toda persona tiene el deber de preservar la confidencialidad de los datos de las demás personas. Lo mismo puede decirse del derecho de la empresa a que no se divulguen aquellos datos que conforman su identidad, propósitos y métodos.
- **Conductas obligatorias:** Son las conductas que, de acuerdo a la teoría ética o filosofía moral de la empresa, constituyen un deber ineludible y deben cumplirse siempre, sin excepción. El no cumplimiento de una conducta éticamente obligatoria causa un mal por “omisión” de una conducta ineludible.
- **Conductas óptimas:** Son las que encarnan de forma excelente los ideales éticos de la empresa. Estos siempre deben ser buscados para perfeccionar al ser humano, a la organización y al conjunto de la sociedad.
- **Conductas deseables:** Son las que no siempre pueden ponerse en práctica, pero en la medida que puedan concretarse, alientan o fortalecen los ideales de valores éticos asumidos por la empresa.
- **Conductas prohibidas:** Son las que perjudican a la persona, a la organización o al conjunto de la sociedad en sus derechos fundamentales, de manera tal que jamás, en ninguna circunstancia, deben tolerarse. A través de la práctica prohibida se causa el mal por “acción”.
- **Información estratégica y reservada:** Es cualquier información que no esté revelada al mercado y que le otorgue a La Empresa cierta ventaja sobre sus competidores, o cuyo conocimiento por terceros se traduzca, real o potencialmente, en una pérdida para la empresa, ya sea en su patrimonio, confianza o solvencia.

CAPITULO II

RELACIONES CON CLIENTES Y TERCEROS

ORIENTACIÓN AL CLIENTE: El cliente es el destinatario natural de toda actuación de la empresa, por lo que el deber principal de sus trabajadores es orientarse a servir a los clientes de BancoEstado optimizar los resultados en la eficiencia y calidad en todos sus servicios de atención, es por ello que nos comprometemos a servir a los clientes con distinción en:

- **Integridad:** Somos sinceros y honestos en nuestras opiniones profesionales y en las relaciones de negocios siendo veraces y dignos de confianza respecto a los servicios que prestamos a la corporación Banco Estado con el conocimiento que poseemos y la experiencia que hemos adquirido.
- **Calidad:** Estamos comprometidos con prestar servicios de calidad, basándonos en la amplitud y profundidad de nuestros recursos, experiencia y conocimientos para ayudar a los clientes a abordar sus necesidades y problemas, esforzándonos para desarrollar resultados que crean un impacto significativo en nuestros clientes.
- **Comportamiento Profesional:** Cumplimos con las normas profesionales, las leyes y regulaciones aplicables, evitando situaciones que puedan comprometer el prestigio de la “Empresa” y nuestras profesiones, fomentando una cultura apropiada de escepticismo profesional y responsabilidad personal que apoye a los clientes e impulse la calidad en los servicios que prestamos.

Comprendemos el gran impacto que nuestro trabajo tiene en la sociedad, en nuestra gente y en nuestros clientes, y dirigimos el negocio con esos intereses en mente, estando comprometidos con obtener y mantener la confianza del público en el trabajo que desarrollamos.

- **Objetividad:** Somos objetivos al formar nuestras opiniones profesionales y el consejo que ofrecemos, no permitiendo que nuestro juicio profesional se vea influenciados por prejuicios, conflictos de intereses o injerencias indebidas, además no ofrecemos, ni aceptamos o solicitamos regalos, entretenimiento u hospitalidad que tengamos razón de creer que pueda tener la intención de influir indebidamente en las decisiones de negocios o dañar la objetividad.
- **Competencia:** Tenemos el debido cuidado para que coincidan las necesidades del cliente con los profesionales que tienen las competencias necesarias, fomentando la innovación y las nuevas ideas para mejorar el valor y la realización de nuestros servicios.
- **Confidencialidad, Privacidad y Protección de Datos:** Protegemos y tomamos medidas para salvaguardar la información confidencial y personal que mantenemos, recopilándola y manejándola en cumplimiento con las leyes aplicables, las obligaciones profesionales y nuestras propias políticas y prácticas de administración de datos, prohibiendo así la revelación de la información confidencial y personal que se nos confía, salvo que se nos otorgue un permiso o exista un derecho, obligación legal o profesional para revelarla, además de la prohibición del uso de la información confidencial de nuestros clientes para uso y beneficio personal o de terceros.

CONOCIMIENTO DE LOS CLIENTES Y DEL NEGOCIO: Los trabajadores que se desempeñen en vinculación directa con clientes, se preocuparán de establecer con ellos una relación cordial y profesional, que les permita conocer las actividades que desarrollan, su legitimidad, los intereses que los motivan a relacionarse con BancoEstado y las condiciones comerciales y financieras en que se desenvuelven, información necesaria para ofrecerles los productos y/o servicios de la empresa más adecuados a sus necesidades, con la mejor calidad de atención considerando que el trabajador cuidará y atenderá con especial consideración las condiciones de riesgo y rentabilidad de los clientes.

CALIDAD DE LA INFORMACIÓN: En el proceso de establecer negocios para La Empresa los trabajadores cuidarán la transparencia, calidad y veracidad de la información que proporcionan y reciben. La Empresa no puede efectuar negocios con personas cuya situación patrimonial y financiera no resulte debidamente acreditada por los mecanismos e instrumentos apropiados a tal efecto.

PRIVACIDAD E INFORMACIÓN CONFIDENCIAL: La información personal y financiera de los clientes, será motivo de especial reserva y confidencialidad en su manejo, para dar cabal cumplimiento a las normas sobre secreto y reserva de la misma y ofrecer al cliente seguridad y confianza en su relación con La Empresa. Por tal motivo, constituye infracción grave el dar a conocer información de los clientes a personas no autorizadas por la ley a solicitarla, entregarla sin seguir los conductos definidos por la normativa interna o utilizar información proporcionada por ellos con fines de orden personal del trabajador.

Participar a terceros situaciones de los clientes, puede atentar contra la reserva y confiabilidad con que debe tratarse dicha información. Por ello, los trabajadores se abstendrán de otorgar información distinta de la que proceda conforme a la descripción de su cargo.

INFORMACIÓN SOBRE BANCOESTADO CONTACTO 24 HORAS S.A.

INFORMACIÓN ESTRATÉGICA: Los trabajadores no comunicarán a los clientes y en general a ninguna persona, información de la empresa que no esté relacionada específicamente con el negocio de que se trate.

Para proporcionar cualquier información diferente de aquella que está disponible al público en general, seguirán los procedimientos establecidos en la normativa interna. Requerido al respecto, el trabajador pondrá, oportunamente, la solicitud en conocimiento de su superior jerárquico a fin de que sea la gerencia o unidad correspondiente la que proporcione, de proceder, los antecedentes que se estén solicitando.

La información estratégica es reservada y no está permitido darla a conocer a terceros bajo ninguna circunstancia. Las jefaturas respectivas cuidarán que el personal a su cargo cumpla a cabalidad las instrucciones que sobre este particular imparta la empresa y resolverán las dudas que surjan en su aplicación.

INTERESES PERSONALES, DE BANCOESTADO Y DE LOS CLIENTES

INFORMACIÓN PRIVILEGIADA : Los trabajadores cuidarán, en sus relaciones con clientes, no confundir sus intereses personales con aquellos que están llamados a servir por la empresa. Es contrario a la ética, relacionar negocios propios con los que se desarrollan por encargo de BancoEstado. Cualquier trabajador de la empresa que, en razón de su posición, cargo o función, tenga acceso a información privilegiada, debe guardar estricta reserva de ella y no le está permitido utilizarla, directa o indirectamente, en beneficio propio o ajeno.

RELACIÓN CON PROVEEDORES: BancoEstado Contacto 24 Horas S.A. promueve pautas transparentes de selección y contratación de proveedores, de acuerdo a lo expresado en el **Manual de Compras y Pagos**. Conforme a dicha normativa interna la elección de proveedores se efectúa mediante procedimientos regulados, imparciales y objetivos que tienen por finalidad elegir de las distintas ofertas, aquella que técnica y económicamente seajuste mejor a los requerimientos y necesidades del Banco.

CAPITULO III

RELACIONES INTERNAS

MARCO VALÓRICO DE LAS RELACIONES INTERNAS: Las relaciones de los trabajadores entre sí, tanto en su situación de dependientes como de compañeros de trabajo, se ajustarán a un marco de respeto, lealtad y fiel cumplimiento de los compromisos adquiridos.

COMPORTAMIENTO INTERNO: Independientemente de su cargo o función, se espera que los profesionales e Integrantes de BancoEstado Contacto 24 Horas S.A; mantengan una conducta acorde con la honestidad, honorabilidad y profesionalidad. En caso de que se produzca una situación no contemplada en el Código, cada trabajador deberá acudir a su propia conciencia para averiguar el mejor modo de encarar una situación conflictiva en el marco de los Valores Compartidos y los Principios Globales de Conducta de Negocio , buscando ayuda en sus compañeros y en la propia empresa en caso de necesitarla.

A menudo, la reflexión sobre las respuestas que se darían a las siguientes preguntas como las que se indican a continuación serán de ayuda para resolver la situación:

- ¿Me siento incómodo con la situación conflictiva?
- ¿Mi conducta es acorde al Código de Ética? ¿Estoy siendo justo/a y honesto/a?
- ¿Se vería afectada la reputación o los intereses de BancoEstado Contacto 24 Horas S.A; si se divulgase lo sucedido?
- ¿Cuáles son las consecuencias que podrían derivarse de mi comportamiento, ya sea para mí mismo, para la Empresa, para el cliente, o para cualquier otra persona o entidad?
- ¿Estoy cumpliendo con mis responsabilidades y actuando profesionalmente, pese a las dificultades que mi conducta pueda ocasionarme?
- ¿Existen otras alternativas a la conducta que pienso mantener?
- ¿Qué pasos podría dar para mitigar los riesgos inherentes a esta situación?
- ¿A quién podría preguntarle sobre esta situación?

TRATO NO DISCRIMINATORIO ENTRE TRABAJADORES Y CON LOS CLIENTES: La Empresa no discrimina en razón de edad, sexo, color, ideología, religión o condición, ni admite en su personal actuaciones que puedan afectar derechos personales. En las relaciones internas de trabajo como con los clientes, los trabajadores usarán un trato cordial, amable, imparcial y cortés y entre compañeros de labores considerarán además la adecuada camaradería y respeto, ya que ello facilita un buen ambiente de trabajo y mejora las condiciones en que se prestan los servicios a los clientes.

RELACIONES ENTRE TRABAJADORES: La Empresa fomenta relaciones de trabajo cordiales, amables e imparciales, donde prime el buen trato entre compañeros de labores, superiores y subordinados, con una adecuada camaradería, lo que facilitará un sano ambiente laboral.

Quienes desempeñan funciones directivas, ejecutivas o de jefatura, han de ser un ejemplo para los trabajadores asignados a su dependencia, por lo que su actuar debe ajustarse plenamente a los principios y valores institucionales de BancoEstado.

CUIDADO DE LOS BIENES Y DEL NOMBRE DE LA EMPRESA: Los trabajadores cuidarán los bienes y el nombre de la empresa. El cuidado exigible es el requerido a fin de resguardar la imagen institucional y mantener el valor y utilidad de los bienes en el tiempo, en especial todos los que el trabajador reciba para el desempeño de la función encomendada. Este deber de cuidado obliga a no utilizar el nombre de la empresa en sus negocios propios y a no recurrir a los bienes de ésta para sacar provecho personal.

El trabajador que conozca de hechos que infringen esta obligación los pondrá en conocimiento de la jefatura respectiva.

PROPIEDAD INTELECTUAL DE PRODUCCIONES Y PROCEDIMIENTOS: Toda producción, creación, elaboración, etc. que los trabajadores desarrollen o creen con implementos de la Empresa o en el cumplimiento de las tareas encomendadas, pertenece a la Empresa quien a su vez cumplirá estrictamente con las normas sobre producción de software y sus trabajadores no podrán efectuar copias, que se comercien o donen a terceros.

RELACIONES DE PARENTESCO : La empresa puede contratar a personas que sean parientes de trabajadores con contrato vigente, cuidando que entre ellos no se den relaciones de subordinación directa ni desempeñen funciones en una misma línea de dependencia (Jefatura), salvo excepciones por motivos fundados y evitando que la posición en la jerarquía de la empresa de un trabajador perjudique o beneficie la situación de los parientes. Salvo indicación en contrario, para los efectos de este Código se entenderá por parientes al cónyuge, al conviviente, a los hijos de ambos o de uno de ellos, a los padres, hermanos, abuelos, nietos, tíos, sobrinos, cuñados, suegros, nueras y yernos.

CAPITULO IV

RESPONSABILIDADES INDIVIDUALES

CONSUMO DE ALCOHOL Y DROGAS ILÍCITAS: Es responsabilidad de la empresa y de sus trabajadores, contar con un ambiente de trabajo libre del consumo de alcohol y drogas ilícitas. Considerando la naturaleza de las funciones, es incompatible el desempeño laboral en la empresa con el consumo de drogas ilícitas.

REALIZACION DE ACTIVIDADES EXTRAPROGRAMÁTICAS: La Empresa respeta el derecho de cada trabajador a desarrollar actividades personales y/o grupales de orden religioso, político, deportivo, artístico, recreativo u otros, con tal que no se contrapongan con las funciones propias de su cargo. Lo anterior, además de las actividades sindicales que, por mandato legal pueden ser realizadas por sus dirigentes dentro de la jornada de trabajo y con todas las prerrogativas que emanan del fuero laboral.

PRESIONES INDEBIDAS Y CONDUCTAS INDESEADAS: Se entenderá que vulnera los criterios que orientan el proceder de la empresa, toda indicación, sugerencia, etc. encaminada a que un trabajador actúe o proceda de forma contraria a los valores que éste Código promueve. Entre las conductas y presiones reñidas con éste código, se encuentra el interponer influencias o empeños por jefaturas y/o subordinados, encaminados a obtener resoluciones en su propio beneficio y aquellas que puedan considerarse como representativas de acoso sexual y/o acoso laboral.

Todo trabajador tiene el derecho de representar a la superioridad la situación que lo afecta en relación a lo expuesto en los párrafos anteriores. Por su parte, el superior jerárquico, deberá garantizar la debida reserva de la representación efectuada, adoptando las medidas que procedan con la debida oportunidad, incluida la investigación si corresponde.

MANEJO DE OBLIGACIONES PATRIMONIALES: Por la naturaleza de los negocios y operaciones de la empresa, se estima de la mayor importancia y necesidad el que todos sus miembros administren con probidad y diligencia sus ingresos, de manera que razonablemente sea previsible que cumplirán sus compromisos civiles y comerciales en las condiciones contraídas, en concordancia con los términos exigidos a los clientes, ya que la confianza y el prestigio de la Empresa en buena parte está fundada en tal circunstancia. Las obligaciones indicadas, aplicables a todos los trabajadores, se exigirá con especial énfasis a los que desempeñan cargos de confianza, tales como Gerentes, Subgerentes y Jefaturas.

DECLARACIONES DE PATRIMONIO: Estas declaraciones se ajustarán a las normas previstas en la ley, reglamentos e instrucciones internas respectivas y regidas por parte de la Corporación Banco Estado, contemplando que todos los trabajadores de la Empresa cuidarán que sus negocios e inversiones no se vinculen con las funciones propias de su cargo, de forma que no exista conexión entre los negocios que atienden para los clientes con los intereses propios o de sus familiares.

SEGURIDAD DE LA INFORMACIÓN Y PROTECCIÓN DEL CONOCIMIENTO. Los trabajadores y colaboradores de BancoEstado Contacto 24 Horas S.A. deben ser activos en la protección de la información y conocimiento administrado y desarrollado al interior de la filial ya que constituye propiedad de éste y no puede ser utilizado para fines particulares, ni transmitirse a terceros. Información confidencial e interna merece cuidado especial, ya que su filtración puede perjudicar a clientes y comprometer los intereses del Banco y su gestión financiera y comercial. Cualquier trabajador o colaborador de BancoEstado Contacto 24 Horas S.A., que en razón de su posición, cargo o función, tenga acceso a información privilegiada, cuidará de guardar estricta reserva de ella y no le estará permitido utilizarla, directa o indirectamente, en beneficio propio o ajeno. Todo ello, sin perjuicio de las responsabilidades civiles, penales o administrativas, sean ellas personales o institucionales.

RELACIONES INTERPERSONALES. En BancoEstado Contacto 24 Horas S.A. se ha de mantener un clima de respeto y tolerancia entre quienes piensen diferente, sin importar el cargo o función que se desempeñe. Se han de evitar aquellas conductas que puedan significar una presión ilegítima o indebida o el tráfico de influencias de un trabajador sobre otro, o bien entre jefaturas y subordinados, especialmente, si dicha acción busca obtener resoluciones en el propio beneficio o puedan ser consideradas como representativas de acoso sexual o laboral, siguiendo las directrices señaladas por el Reglamento Interno de Orden, Higiene y Seguridad. Tales conductas deben ser oportunamente denunciadas a través del gestor o canal competente, a fin de que se adopten las medidas necesarias para superar cualquier situación que pudiera atentar contra la dignidad de las personas o perjudicar el ambiente laboral.

COMPORTAMIENTO FINANCIERO. Por la naturaleza de los negocios y operaciones que la empresa realiza, BancoEstado Contacto 24 Horas S.A. estima de la mayor importancia y necesidad el que todos sus miembros administren con probidad y diligencia sus ingresos, de manera que razonablemente sea previsible que cumplirán sus compromisos financieros y comerciales en las condiciones pactadas, en concordancia con los términos exigidos a los clientes y como base del prestigio, la confianza y credibilidad que debe cultivar el Banco ante la comunidad nacional. Todos los trabajadores y colaboradores de BancoEstado Contacto 24 Horas S.A., sin importar el cargo que desempeñen, velarán por que sus negocios e inversiones personales no se vinculen ni asocien en forma alguna con el ejercicio de las funciones inherentes a sus propios cargos, de forma tal de evitar cualquier nexo que pudiere existir entre la atención de los negocios de los clientes del Banco y los intereses propios o particulares, evitando con ello el dañar la imagen y reputación del Banco.

CAPITULO V

CONFLICTO DE INTERESES

CRITERIO GENERAL SOBRE EL CONFLICTO: Básicamente, existe conflicto de intereses cuando en un negocio de la empresa, sea o no con clientes, el trabajador tiene interés propio o interesa a personas o entidades con las que el trabajador tiene relación o interés en grado relevante.

Por ello, en toda actividad en la que el trabajador intervenga como dependiente de la empresa, separará sus intereses estrictamente personales de los que motivan a las personas que realizan negocios con la Empresa. La falta de independencia y transparencia en el cumplimiento de los deberes, afecta la confianza básica que debe existir en el trato con los clientes. Cualquiera acción del trabajador contraria o en pugna con el debido cuidado de los intereses de la empresa, puede dar motivo a considerar que existe conflicto de intereses.

Todo trabajador que se encuentre en alguna de las situaciones indicadas en este número, se inhabilitará de intervenir en el negocio o actividad de que se trate, sin perjuicio de dar cuenta de inmediato a su jefatura, y ésta a la Unidad de Riesgo Operacional.

CONFLICTO DE INTERESES: Siempre que los intereses personales de un trabajador o colaborador de BEC24H o de alguna persona o entidad vinculada a éste, entren o parezcan entrar en conflicto con los intereses de la Institución, se estará poniendo en riesgo la integridad y reputación de la Empresa y de todos cuantos participan en su gestión. Para evitar estas situaciones, es necesario se resuelvan con eficiencia y transparencia, informándolas oportunamente a la Dirección de Cumplimiento.

RELACIONES CON PROVEEDORES: Los trabajadores que en cumplimiento de sus funciones se relacionen con proveedores, cuidarán de no vincular la gestión encomendada con otros intereses, en especial con los de orden personal. Por ende, sin la autorización de la jefatura respectiva, se abstendrán de asistir y participar de actividades con los proveedores y demás personas vinculadas con ellos, que pudieren estimarse inductivas a orientar las decisiones de la Empresa respecto de contratar productos o servicios de tales proveedores. Toda invitación u ofrecimiento para participar de las actividades antes señaladas, deberán ser informadas a su respectiva jefatura.

HONESTIDAD E INDEPENDENCIA EN LA RELACIÓN CON LOS CLIENTES: La participación de los trabajadores en actividades con los clientes, tales como comidas, invitaciones, etc., se someterá a consideración previa con la jefatura respectiva, de modo que no comprometan la transparencia y/u objetividad de las relaciones entre la Empresa y sus clientes. Lo anterior, no se opone a la preocupación e interés que se debe mostrar por las motivaciones de las personas que recurren a los servicios de la Empresa

TRATOS ESPECIALES Y REGALOS: Los trabajadores no ofrecerán a los clientes tratos especiales, ajenos a los definidos previamente por la empresa para el producto que se trata de incorporar, aunque la motivación sea el cumplimiento de metas comerciales, el posicionar a la Empresa en determinados sectores o, en general, la captación de clientes. Lo anterior, no excluye la entrega de regalos que la empresa, por cortesía o atención y mediante procedimientos establecidos, efectúa al público y a sus clientes. Resulta prohibido a los trabajadores solicitar créditos a los clientes y proveedores de la Empresa, exceptuadas por cierto, las situaciones en que el trabajador actúa como un cliente más y ajustados a criterios comerciales previamente definidos y comunes para todos los interesados.

Los trabajadores no podrán solicitar o aceptar de los clientes para sí o para terceros, donativos, ventajas o privilegios de cualquier naturaleza. Exceptúanse de ésta prohibición los obsequios que se realizan por los clientes o terceros por razones protocolares, de relaciones públicas o marketing y aquellos que autoriza la costumbre como manifestaciones de cortesía y buena educación.

ADQUISICIÓN DE BIENES : Sin perjuicio de lo que establezca el Reglamento Interno de Orden, Higiene y Seguridad en cuanto a la prohibición para adjudicarse bienes en remate judicial o licitaciones promovidas a instancia de la Empresa, los trabajadores no podrán adquirir bienes de dominio de la Empresa que éstos enajenen en cualquiera de sus formas, a menos que lo autorice el Comité Gerencial de la empresa mediante una norma de carácter general. Esta limitación se hace extensiva a todo el personal de la Empresa, incluidas las autoridades superiores, sea que tengan o no, vínculo laboral con la respectiva empresa, el cónyuge e hijos menores bajo patria potestad.

GESTIONES EN FAVOR DE RELACIONADOS: Los trabajadores no intervendrán en gestiones vinculadas a negocios de la Empresa, en representación de personas o entidades con las cuales tenga algún grado de relación o interés relevante, como por ejemplo, aquellas de las cuales sea socio significativo, tenga intervención en su dirección, o se trate de parientes en el grado definido.

EMPLEOS EXTERNOS Y COMPATIBILIDAD: Los trabajadores cuidarán que sus actividades externas a la empresa, por las cuales perciban renta, remuneración u honorario, no presenten conflicto de intereses con las funciones que desarrollan para ésta y que no afecten el cumplimiento integral de sus obligaciones con la Empresa. La restricción se extiende a quienes le presten servicios a honorarios.

Los trabajadores se abstendrán de intervenir por sí o por interpósita persona, en cualquier proyecto, programa, empresa o entidad, respecto de la cual reciba beneficios o ingresos por su participación, cuyos fines u objetivos, actuaciones o negocios pudieren colisionar con los objetivos y/o la actividad de la Empresa, Así mismo ningún empleado podrá desarrollar negocios propios vinculados con el giro de la empresa. La instancia con atribuciones para tomar la decisión de contratación de un proveedor, deberá considerar los criterios establecidos en código de ética. En caso de existir algún vínculo entre el proveedor y la Empresa, la decisión de contratación adoptada será informada al Comité Gerencial de la empresa.

CARGOS DE REPRESENTACIÓN POPULAR : Si un trabajador de la empresa desempeña, además, un cargo de representación popular, considerará la efectiva compatibilidad de tal compromiso con el cumplimiento de sus deberes como trabajador de la Empresa y los conflictos de intereses que pudieren existir. La empresa, por su parte, adoptará las decisiones que correspondan conforme al caso, a la normativa legal y a la reglamentación interna. En ésta línea el trabajador que ejerce un cargo de representación popular, prestará sus servicios para la Empresa de preferencia en una localidad o comuna diferente de aquella en que desempeña su función pública, salvo excepción calificada.

CONOCIMIENTO DE LAS ACTITUDES QUE AYUDAN A EVITAR EL SURGIMIENTO DE CONFLICTOS: Se ha de velar por que aquellas actividades externas a la Empresa, por las cuales se perciba o no ingreso, no presenten conflicto de intereses con las funciones desarrolladas para el Banco o afecten el cumplimiento integral de sus obligaciones para con éste o se encuentren vinculadas a su giro. En el evento que se trate de un cargo de representación popular, se debe considerar la efectiva compatibilidad de tal compromiso con el cumplimiento de los deberes que se tienen como trabajador o colaborador del Banco y los conflictos de intereses que pudieren existir o surgir en el ejercicio de dicho cargo.

CAPITULO VI

LEY N° 20.393 RESPONSABILIDAD PENAL DE LAS PERSONAS JURÍDICAS

MARCO NORMATIVO

Con fecha 2 de diciembre de 2009 entró en vigencia la Ley N° 20.393 sobre responsabilidad penal de las personas jurídicas en los delitos de **Lavado de Activos, Financiamiento del Terrorismo**, y delitos de **Cohecho** que indica.

En el mes de junio de 2016, entró en vigencia la Ley N° 20.931 que incorporó el delito de **Receptación**.

Posteriormente, el 20 de noviembre de 2018 se publicó la Ley N° 21.121 que incorporó 4 nuevos delitos; **Negociación Incompatible, Corrupción entre Particulares, Apropiación Indevida y Administración Desleal**.

Con fecha 31 de enero de 2019, se publicó la Ley N° 21.132 que moderniza y fortalece el ejercicio de la función pública del Servicio Nacional de Pesca, agregando 4 nuevos delitos que generan responsabilidad penal a las personas jurídicas (**Delito de contaminación de aguas, Delito relacionado con la veda de productos, Pesca ilegal de recursos del fondo marino, Procesamiento, almacenamiento de productos escasos sin acreditar origen legal**), éstos últimos delitos aplican principalmente a esa actividad sectorial y no afectarían a la Corporación BancoEstado.

Como consecuencia de la crisis sanitaria que enfrenta nuestro país producto de la pandemia Covid-19, se ha incorporado un nuevo delito. El 20 de junio de 2020 se publicó la Ley N°21.240, que modifica el código penal y la Ley N°20.393 para sancionar la **Inobservancia del Aislamiento u otra medida preventiva dispuesta por la autoridad sanitaria, en caso de epidemia o pandemia**.

Para BancoEstado Contacto 24 Horas S.A. el intento o materialización de dichos delitos, además de su gravedad intrínseca, son una amenaza al prestigio, confianza y reputación de la empresa, especialmente en atención al carácter de Empresa del Estado que reviste el Banco.

Para enfrentar los actos ilícitos, los trabajadores y colaboradores de BancoEstado Contacto 24 Horas S.A. deben adecuar sus decisiones y actuaciones a lo previsto en la **Política Integral de Riesgo Operacional y Tecnológico, Política de Recursos Humanos, Política de Precisión de Delitos y Manual de Prevención de Delitos** y la normativa interna complementaria referida en el **Reglamento Interno de Orden, Higiene y Seguridad**. Asimismo, quienes trabajan en la Empresa o participan de alguna forma en su gestión, han de tomar conciencia que su actuación puede dar lugar no sólo a responsabilidades individuales, sino también a responsabilidades institucionales, sean de orden civil, penal o administrativo.

Todos cuantos intervienen en la gestión de la Empresa, deben comunicar al Encargado de Prevención de Delitos, cualquier conducta que pudiera ser constitutiva de los delitos contemplados en la Ley N° 20.393 y sus modificaciones, ya sea de miembros o personas ligadas a la Empresa, Banco, de clientes, proveedores o terceros, a través de los canales de comunicación establecidos.

CAPITULO VII

PROCEDIMIENTOS Y SANCIONES

CUMPLIMIENTO DE NORMAS E INFRACCIONES: Los trabajadores de la Empresa ceñirán su desempeño a las pautas de conducta contenidas en este Código de Ética. Toda infracción o actuación contraria a dichos criterios y normas, se informará a la jefatura respectiva, para posibilitar la adopción de las medidas conducentes a corregir o paliar el efecto de tales actuaciones y, si hubiere mérito para ello, la aplicación de las sanciones

correspondientes, previa instrucción de la investigación interna de ser necesario y procedente.

SANCIONES: Las sanciones susceptibles de aplicar serán las establecidas en el **Reglamento Interno de Orden, Higiene y Seguridad** de la Empresa, sin perjuicio de otras medidas que contemple la legislación aplicable al caso.

CAPITULO VIII

ASPECTOS RELEVANTES DEL TELETRABAJO

DEFINICION DEL TELETRABAJO: Es una modalidad de trabajo de carácter no presencial, basado en una orientación a la consecución de resultados y apoyo concreto a la organización, basado en una constante comunicación a través de la utilización de soportes tecnológicos de información, que posibilita a los trabajadores que puedan realizar parte, o incluso toda su jornada, desde su domicilio particular u otros emplazamientos, pudiendo llegar a una completa deslocalización.

- **EFICIENCIA:** Eficiencia es virtud o facultad para lograr un efecto. También, es la acción con que se logra ese efecto. La palabra eficiencia es de origen latín *efficientia*. La palabra eficiencia se puede utilizar en varios contextos. La eficiencia en administración se refiere a la utilización correcta y con la menor cantidad de recursos para conseguir un objetivo o cuando se alcanza más objetivos con los mismos o menos recursos.
- **AUTOGESTIÓN:** La autogestión es la capacidad del ser humano de dirigir y orientar su vida y las acciones que ella demanda, ya sea de manera individual o comunitaria, en unión con otros seres humanos, es unir los esfuerzos a partir de la planeación, dirección, ejecución y control de las acciones para lograr los fines y metas en cualquiera de las actividades que adelante de manera colectiva, en el grupo social, organización u empresa. Propósitos que no puede lograr si no es mediante la cooperación y participación de quienes se encuentran vinculados a ella. Entre los beneficios de la autogestión destacan:
 - A- **Autonomía:** Se refiere a la capacidad que tiene el trabajador para tomar sus decisiones y funcionar de manera individual. Esto ayuda a desarrollar la autonomía personal y a cumplir las tareas sin necesidad de órdenes superiores.
 - B- **Rendimiento:** La autogestión permite al trabajador realizar sus tareas de acuerdo con sus posibilidades, sin la necesidad de presión externa ni límite de tiempo establecido.
 - C- **Compromiso:** El trabajador, a través de la autogestión, puede desarrollar un nivel mayor de compromiso. Ese sentimiento se origina por el hecho de que todos los empleados tienen más responsabilidad respecto al éxito o fracaso de la compañía.
- **PLANIFICACIÓN:** Es la capacidad de determinar eficazmente las metas y prioridades de su tarea, área, y/o proyecto estipulando la acción, los plazos y los recursos requeridos. Incluye la instrumentación de mecanismos de seguimiento y verificación de la información.
- **ORIENTACIÓN A LOS RESULTADOS:** Tendencia al logro de resultados, fijando metas desafiantes, mejorando y manteniendo altos niveles de rendimiento, en el marco de las estrategias del área y de la organización cumpliendo con las normativas, procedimientos y políticas dispuestas por el mandante.
- **CONCILIACIÓN DE LA VIDA FAMILIAR Y LABORAL:** La conciliación personal, familiar y laboral se puede definir como “la participación equilibrada entre mujeres y hombres en la vida familiar y en el mercado de trabajo, conseguida a través de la reestructuración y reorganización de los sistemas, laboral, educativo y de recursos sociales, con el fin de introducir la igualdad de oportunidades en el empleo, variar los roles y estereotipos tradicionales, y cubrir las necesidades de atención y cuidado a personas dependientes.
- **TIC (TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN Y LA COMUNICACIÓN):** Las TIC son el conjunto de tecnologías desarrolladas en la actualidad para una información y comunicación más eficiente, las cuales han modificado tanto la forma de acceder al conocimiento como las relaciones humanas.

TIC es la abreviatura de Tecnologías de la Información y la Comunicación. Las TIC han transformado los parámetros de obtención de información por medio de las tecnologías de la comunicación (diario, radio y televisión), a través del desarrollo de Internet y de los nuevos dispositivos tecnológicos como la computadora, la tableta y el smartphone, así como las plataformas y softwares disponibles.

ACCIONES PARA EL BUEN CUMPLIMIENTO: El teletrabajo nos permite una mayor flexibilidad en nuestro día a día, mejorando el balance entre vida personal y laboral y al evitar traslados podemos aprovechar nuestro tiempo de mejor manera. Es por ello que la confianza y autogestión son elementos importantes para dar continuidad a nuestra organización.

No obstante, un mal manejo puede perjudicar al equipo y a nuestros clientes, es por ello existen acciones que permitirán complementar la gestión ética del teletrabajo a través de:

- **La vestimenta :** Es aconsejable utilizar ropa cómoda llevándola siempre al contexto laboral, la sensación de trabajo y responsabilidad aumentará con la vestimenta adecuada.
- **Horarios:** Dar cumplimiento a los horarios establecidos contractuales en relación a la gestión del quehacer laboral. Evitar distracciones “Cierra todas las redes sociales excepto las que uses para trabajar”, así como también la televisión.
- **Planificación:** Hay que delimitar muy bien el lugar elegido para trabajar dentro de casa, permitiendo distinguir el contexto entre hogar y lugar de trabajo, lo que permitirá tener el espacio para formular y desarrollar tu labor de mejor manera.
- **Autogestión:** Comprométete a hacer más, la autodisciplina, la comunicación y la autogestión es fundamental para realizar tus labores desde tu hogar.
- **Pausas:** Estar todo el día sentado delante del computador es muy negativo para la salud y genera mayor cansancio” por lo que te recomendamos realizar las pausas activas con el fin de evitar algún malestar musculoesquelético.
- **Labores:** Enfócate en las llamadas, resuelve las dudas y requerimientos, mantén constante comunicación con tu supervisor, recuerda que estamos en una situación de contingencia mundial , donde tu apoyo y acompañamiento al clientes es muy importante.

LA ÉTICA DEL TELETRABAJADOR ORIENTADO AL TELETRABAJO: Los teletrabajadores, como parte integrante de una relación laboral, deudores del servicio y acreedores de la remuneración, no sólo por medio de los pactos, acuerdos o contratos cuentan con derechos sino también deben cumplir con ciertas obligaciones, por ello no es menos importante referir la importancia de algunas situaciones de comportamiento y conducta ad hoc que deben presentar para el adecuado desarrollo de la experiencia de teletrabajo, pero sobre todo para con la organización. Así mismo, debemos partir por reconocer que para ser un teletrabajador se requiere un conjunto de competencias y cualidades adicionales o diferentes a las que presentan los trabajadores en situación presencial donde tienen por lo general un contacto y apoyo directo para la resolución de problemas, por ello se destacan como cualidades:

- Manejo de tecnología
- Resolución de problemas.
- Autogestión
- Planificación.
- Disciplina.
- Proactividad.

El ámbito de Teletrabajo demanda una dosis mayor de responsabilidad y sobre todo de compromiso para el cumplimiento de los objetivos, así también, la capacidad para poder solucionar imprevistos, entre otros. Por ello, la presencia de la ética y la moral en las experiencias de un teletrabajador es una obligación más inherente a la condición humana y consecuencia del vínculo laboral.

Para el caso de los teletrabajadores es importante señalar algunas raciones éticas y de comprensión laboral encomendadas para dar mayor funcionalidad a la ejecución de sus labores como son:

- Actuar con integridad en cada acción y decisión que se realice en la organización y que impacta en su gestión.
- Respetar los compromisos pactados en su forma y dimensión real (tiempo y espacio).
- Dar el mismo respeto y valor a todas las interacciones que tenga tanto dentro (compañeros, jefes, supervisores, etc.) como fuera (prospectos, interesados, clientes, proveedores, etc.) de la empresa.
- Respetar los marcos normativos reguladores e instrumentos de gestión de la empresa, aceptando positivamente todas sus disposiciones.
- Participar colaborativamente en la búsqueda de soluciones a los conflictos que se presenten con razonabilidad, equidad y tolerancia.
- Resguardar, proteger y cuidar con reserva la información de la empresa confiada a su persona, cuidado que de su gestión no se afecte, perjudique o favorezca indebidamente a terceros.

- Cautelosos en la información, trabajar bajo reserva de confidencialidad de los datos de los clientes.
- Utilizar la información bajo las políticas y procedimientos establecidos por Banco Estado y por consiguiente bajo los estándares éticos.

LA ÉTICA DE LA EMPRESA ORIENTADA AL TELETRABAJO:

- **El compromiso de la plana Gerencial con la modalidad de teletrabajo:** Para esto debemos partir del simple hecho de que ninguna experiencia, plan piloto o proyecto de teletrabajo podrá funcionar apropiadamente o rendir los resultados esperados si no cuenta con el respaldo íntegro y total de la Plana Gerencial durante toda su ejecución, ya que éstos no sólo son los que han tomado la decisión de adoptar o implementar el teletrabajo sino que tienen el primer compromiso ético y responsable frente a sus colaboradores y trabajadores, debiendo liderar la experiencia practicando con el ejemplo, integrando y conciliando a las partes intervinientes, coadyuvando a la apropiada evaluación del desempeño y ejecución de metas, previniendo los conflictos que se puedan presentar, así como regulando y promoviendo los beneficios y haciendo con ello suyos también el resultado obtenido.
- **El manejo, gestión y seguridad en la administración de la información:** Esta obedece a que tanto la información como el personal son los recursos más importantes de la empresa (dentro de los intangibles) y que toda gestión y manejo seguro de la información pasa por seres humanos, debemos aceptar que con o sin teletrabajo siempre existe un riesgo respecto a su seguridad y adecuada gestión.

Por ello, en parte será suficiente que la experiencia de teletrabajo se alinee a las políticas que sobre seguridad de la información la empresa haya determinado, y si en caso se agreguen algunas situaciones nuevas como las que desprendan del teletrabajo, entonces habrá que agregar alguna reglamentación especial para el proyecto de acorde a su naturaleza. A su vez todas las consideraciones éticas y de responsabilidad que se generen por su manejo, administración, reserva y seguridad se regularán de igual manera para la experiencia de teletrabajo.

Por ejemplo: los límites de tiempo de conexiones para el acceso a la información, la renovación de cuentas y claves, la política de rotación de personal, las consecuencias y sanciones de su inadecuada gestión, la forma de uso de la red internet, confidencialidad del uso de información, etc.

- **La responsabilidad de la provisión de las herramientas para la ejecución del teletrabajo:** El empleador tendrá la responsabilidad de provisionar las herramientas para la ejecución del teletrabajo. Entonces será de importancia ética el no vulnerar o afectar esta tendencia, que es incluso legal en algunas normativas, y que como consecuencia se pretenda trasladar estos costos cargando al teletrabajador de ellos.
- **La privacidad del espacio laboral del teletrabajador :** En este caso las consideraciones éticas brotan con mayor notoriedad puesto que al hablar del respeto por la privacidad del ser humano tenemos mucho que desarrollar. Incluso en la experiencia de implementaciones para este caso no sólo se ha tomado en cuenta al respeto de la privacidad directa de la persona del teletrabajadores sino también de su entorno inmediato como ser su familia. Cualquier atentado contra la privacidad del trabajador o de su familia, atentaría no sólo contra su honor, imagen o persona, sino también contra las normas Constitucionales e Internacionales, por lo que el tema no sólo es ético en primer lugar sino también de un impacto superior desde el punto de vista legal. Por ello es importante obrar con razonabilidad. En este caso como empresa no deberíamos olvidar que si bien es cierto en teletrabajo no tenemos el contacto directo con el trabajador para su control y seguimiento, es porque en parte hemos aceptado asumir el riesgo de la nueva óptica con la que enfocamos nuestra productividad, y es aquella que se mide por resultados y no por horas efectivas de trabajo físico o presencial.
- **Los derechos laborales en todo sentido:** Partiendo de la idea de que ser ético y socialmente responsable tiene como base estar en la línea del cumplimiento de la ley a todo nivel